

UNIVERSIDAD DEL SURESTE



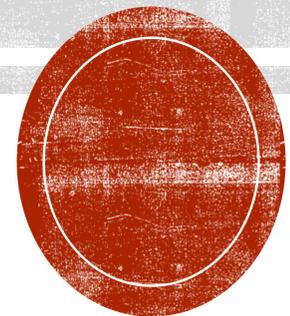
Nombre del alumno: Diego Quiñones García

Nombre del profesor: Lae. Víctor Antonio Gonzales Salas

Nombre del trabajo: Dirección de la calidad/Mapa conceptual

Materia: Calidad total de servicio

Cuatrimestre: 8°



TAPACHULA CHIAPAS, 4 DE FEBRERO DEL 2021

DIRECCION DE LA CALIDAD

CONTROL DE LA CALIDAD

DEFINICION

Podemos definir el control de calidad como el proceso de evaluación de desviaciones de un proceso o producto y la solución de las mismas mediante acciones correctoras para el cumplimiento de los objetivos de calidad, y por tanto asegurar la calidad de un bien o servicio con la finalidad de que satisfaga las necesidades de los clientes

CONSECUENCIAS

El control de calidad no sólo es inspección, sino que se relaciona con su significado universal, por lo que aunque la inspección es una forma de realizarlo, su significado es mucho más amplio

OBJETIVOS

Llevar a cabo este proceso de control, los miembros de la empresa necesitan utilizar una serie de métodos. Entre ellos destacamos las siete herramientas básicas de la calidad, la inspección, la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo y la supervisión

REQUERIMIENTOS PARA EL ISO-9000

- La elaboración de un manual de calidad
- La redacción de un manual de procedimientos.
- La aprobación de los mismos.
- La realización de auditorías periódicas que aseguren el adecuado funcionamiento del sistema de calidad.

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

IMPLICA

Un cambio en la organización que debe fundamentarse en el compromiso de la alta dirección, responsable de crear una visión de futuro y desarrollar una estrategia que comunicará a toda la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos de la calidad

ETAPAS

Descubrir la necesidad de implantar un sistema de calidad, compromiso de la alta dirección, estructura para la calidad, diagnóstico, comunicación, formación, desarrollo de un proyecto piloto, ampliación del proceso a toda la empresa y control

CARACTERISTICAS

De esta manera, durante la fase previa o entre ésta y la de desarrollo, la dirección debería identificar las necesidades de los clientes, los objetivos, la política de calidad y las acciones específicas para conseguir la mejora continua, que desarrollaremos con más detalle en la parte de este trabajo dedicada a la planificación de la calidad, con la finalidad de comenzar con las etapas siguientes de desarrollo y de control

- **DESCUBRIR LA NECESIDAD DE IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD**
- **COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN**
- **ESTRUCTURA PARA LA CALIDAD**
- **DIAGNOSTICO**
- **COMUNICACIÓN**
- **FORMACION**
- **DESARROLLO DE UN PROYECTO PILOTO**
- **APLICACIÓN DEL PROYECTO A TODA LA EMPRESA**
- **ETAPA DE CONTROL**

- **Incrementales (kaizen)**
 - **Bruscos (innovación)**
- Estas modificaciones, normalmente originadas por una alteración en el entorno empresarial o bien como una forma de anticiparse al mismo, provocan cambios organizativos

ORIGEN

La esencia de la dirección de la calidad es la mejora continua. En este sentido, el término kaizen, significa mejora continua, involucrando a todos los niveles de la jerarquía organizacional

CARACTERISTICAS

MEJORA CONTINUA

PRINCIPIOS DEL METODO KAIZEN

- **Ordenar (seiri)**. Deshacerse de herramientas y equipos, stock y cualquier otro elemento innecesario para el trabajo.
- **Organizar (seiton)**. Situar las cosas que van a utilizarse en orden, de manera que estén localizadas y preparadas cuando se necesiten.
- **Limpiar (seiso)**. Mantener limpio el lugar de trabajo (herramientas, equipos).
- **Aseo personal (seiketsu)**. Hacer del aseo y pulcritud un hábito.
- **Disciplina (shitsuke)**. Seguir los procedimientos en el taller y tener disciplina para cumplir con todo lo anterior.

DISEÑO ORGANIZATIVO PARA LA CALIDAD

CARACTERISTICAS

La dirección de la empresa debe crear una organización de calidad, lo que implica cambios concretos en su organización

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PARA LA CALIDAD

Uno de los primeros pasos en la implantación de la dirección de la calidad es dividir el trabajo relacionado con la calidad, agrupar estas actividades y asignarles un responsable. Esta responsabilidad de la calidad se asigna a los departamentos funcionales, de manera que todos los miembros de la empresa son responsables de la misma y no sólo el departamento o el coordinador de calidad.

COORDINACION DE TAREAS

La coordinación de las actividades de calidad en la empresa se logra principalmente de dos formas;

- **A través de la línea jerárquica normal** y los departamentos de personal de apoyo mediante, generalmente, procedimientos formales y el ciclo de retroalimentación que toma la forma de auditoría
- **Con la utilización de equipos de trabajo** mediante el uso de equipos de proyectos de calidad y otras formas organizacionales para crear los cambios.

OTRAS CIRCUNSTANCIAS

Llama la atención sobre la necesidad de tratar mejor a los trabajadores y utilizar su potencial como una importante arma competitiva. Por lo tanto, resulta esencial utilizar sus conocimientos y su creatividad aprovechando así su capacidad para el bien de la empresa. De esta forma, en una empresa puede que sean los mandos quienes por ejemplo diseñen el producto o compren las piezas, pero serán los operarios quienes finalmente lo fabriquen para su posterior venta.

IMPLICACIONES ORGANIZATIVAS DE LA CALIDAD

En esta línea, el estudio del diseño organizativo nos lleva a analizar los efectos que sobre la organización podría generar la adopción de un enfoque de calidad

DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Otro aspecto a tener en cuenta en una organización de calidad es la necesidad de la existencia o no de un departamento de calidad, la función del departamento ya no es el mero control de la calidad como se hacía tradicionalmente, sino que esta tarea se transfiere a los departamentos funcionales

EQUIPOS DE TRABAJO

En un ambiente de calidad, el trabajo en equipo adquiere una importancia destacada. En este sentido, si bien la compra de nueva maquinaria o los nuevos avances tecnológicos entre otros pueden originar una mejora en la empresa, no constituyen la única forma de lograrla. Por lo tanto, se puede conseguir una participación activa de todos los empleados de la empresa, necesaria en un ambiente de calidad, permitiendo así mejorar el proceso de información y la toma de decisiones

PLANIFICACION DE LA CALIDAD

DEFINICION

Podemos decir que la planificación de la calidad pretende especificar los objetivos que permitan conseguir satisfacer las necesidades de los clientes y lograr una ventaja sostenible, así como las acciones que se implantarán por todos los miembros de la organización para conseguirlos de manera más eficaz y eficiente que los competidores

IMPLICACIONES

- a) Identificar a los clientes y descubrir las necesidades y expectativas de los mismos
- b) Para poder fijar los objetivos estratégicos así como la política de calidad
- c) Y los que se derivarán unos sub objetivos y planes para alcanzarlos

IMPORTANTE

Que la dirección planifique y controle las actividades a desarrollar y comunique a todos los empleados sus responsabilidades y objetivos con la finalidad de evitar que se persigan propósitos antagónicos

ELEMENTOS BASICOS DE LA PLANIFICACION

- ✓ **Necesidades de los clientes**
- ✓ **Establecimiento de objetivos**
- ✓ **Desarrollo de planes**

POLITICA DE CALIDAD

Es una guía para la actividad de la dirección donde se plasman los principios de la calidad para la empresa, detallando entre otras, la intención de satisfacer las necesidades del cliente, las necesidades concretas que han de satisfacerse y la mejora de la Calidad, así mismo la política de calidad establece unos principios a seguir que indican qué debe hacerse pero sin explicar cómo debe hacerse, puesto que esto último se describe en un procedimiento.